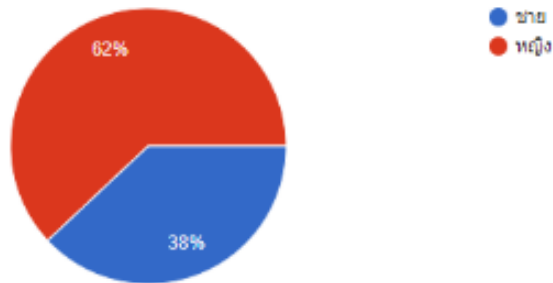


สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของกองประชาสัมพันธ์ มทร.ล้านนา
ครั้งที่ 2/2563 (1 เมษายน – 30 กันยายน 2563)

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 เพศ

คำตอบ 150 ข้อ

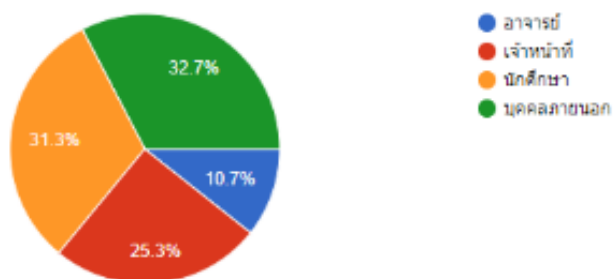


มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 150 คน แบ่งเป็นดังนี้

- เพศชาย 57 คน
- เพศหญิง 93 คน

1.2 สถานภาพ

คำตอบ 150 ข้อ



สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 150 คนแบ่งเป็นดังนี้

- อาจารย์ 16 คน
- เจ้าหน้าที่ 38 คน
- นักศึกษา 47 คน
- บุคคลภายนอก 49 คน

1.3 โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เคยได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับข้อมูล	ร้อยละ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
1	เว็บไซต์ มทร.ล้านนา "WWW.RMUTL.AC.TH"	71.30
2	Facebook "กองประชาสัมพันธ์ ราชมงคลล้านนา"	47.30
3	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information)	41.30
4	ทางโทรศัพท์โอเพอร์เรเตอร์ หรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (0 5392 1444)	35.30
5	Fan Page "กองประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา"	19.30
6	สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา FM97.25Mhz.	14
7	Line "กลุ่ม RL อาสา" หรือ "กลุ่ม เครือข่ายพนักงานมหาวิทยาลัย มทร.ล้านนา"	13.30
8	"Twitter "RMUTL"	1.3
9	เสียงตามสาย	1.3
10	คณะ	0.70
11	สาขา	0.70
12	ไม่เคย	0.70

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ด้านที่ 1 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- การปฏิบัติงานมีระบบ เป็นขั้นตอน มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 65
- สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67

ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89

- ให้บริการด้วยเอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74
- บริการด้วยความสำนึกในหน้าที่ และรับผิดชอบผลของงาน มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87
- การตอบคำถามและให้คำปรึกษาที่ชัดเจนตรงประเด็น มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71
- ให้การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79
- มีความรับผิดชอบและมีมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79
- สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้ที่มาติดต่อ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80

ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก

- สำนักงานกองประชาสัมพันธ์สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65
- สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56
- อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45
- มีระบบสารสนเทศ และ/หรือ ระบบสื่อสารที่ทันสมัย มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50

ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ

- คำแนะนำ/ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75
- คำแนะนำ/ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68
- การติดต่อประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ได้รับทราบ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77
- ความตรงต่อเวลา ความรวดเร็วในการรับส่งเอกสาร มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70
- มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70
- การให้บริการในภาพรวมของ กองประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม ยินดีรับข้อมูลข่าวสารจากกองประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับข้อมูล	ร้อยละ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
1	เว็บไซต์ มทร.ล้านนา "WWW.RMUTL.AC.TH"	68.70
2	Facebook "กองประชาสัมพันธ์ ราชมงคลล้านนา"	48
3	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information)	48
4	ทางโทรศัพท์โอเพอร์เรเตอร์ หรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (0 5392 1444)	39.3
5	Fan Page "กองประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา"	20.70
6	สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา FM97.25 Mhz.	17.30
7	Line "กลุ่ม RL อาสา" หรือ "กลุ่ม เครือข่ายพนักงานมหาวิทยาลัย มทร.ล้านนา"	16.70
8	"Twitter "RMUTL"	4
9	ประกาศเสียงตามสาย	0.70
10	เสียงตามสาย	0.70
11	เพจคณะ/สาขา	0.70

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- มีเครื่องดักจับฝุ่นเพื่อป้องกันโรคร้าย
- มีน้ำใจและพร้อมช่วยเหลือหน่วยงานอื่นเสมอมาครับ
- ดีมาก
- ให้บริการดีค่ะ
- ดีมาก
- น่าจะลิงก์ข่าวจากหน่วยงานต่างๆ มารวมไว้ด้วยกัน
- เห็นควรพิจารณาในด้านการพัฒนาอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีด้านการประชาสัมพันธ์
- น้องๆ เจ้าหน้าที่น่ารัก สุภาพ ให้บริการดีค่ะ
- เอาทีวีมาตั้ง อยากรู้ว่าทำไมไม่เปิดทีวีบ้าง
- กองประชาสัมพันธ์เป็นหน้าเป็นตาให้มหาลัย จึงควรปรับวิทัศน์ให้สวยงาม สง่างามกว่านี้
- อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ควรทันสมัยมากกว่านี้ เพื่อความสะดวกสบายของบุคลากรที่ทำงานในกองประชาสัมพันธ์
- ควรมีห้องไว้รับรองแขก และ welcome drink เพื่อต้อนรับบุคลากรภายนอก
- ควรสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งเมื่อมาทำงาน เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อโรค